

1. 評価報告概要表

全体を通して — ホームの優れている点、独自に工夫している点など —	
<p>○管理者をはじめ、職員全員が非常に明るく誠意を持って入居者に接している。簡単なことのように実は非常に難しいことが自然とできていることが、まずすばらしいと感じた。</p> <p>○地域性もあると思うが、地域住民との関係が非常に良いと感じた。入居者がひとりで散歩に出てしまうこともあるが、住民の方がさりげなく誘導して来たり、グループホームの入居者が地域行事に参加したり、地域住民にはグループホームも地域の一員だという認識を持っていただいているようである。</p> <p>○入居された方はできる限りグループホームで過ごしていただきたい、という意識を持っている。嘱託医が大変協力的なので、今後入居者でターミナルのケアが必要になった場合も、嘱託医と連携していけば、対応していけるのではないかと感じた。</p> <p>○職員ひとりひとりが入居者のことをしっかりと見ている。また、『グループホームだより』や面会時などを通じ生活の詳細を細かく報告しており、家族・職員が一緒に一喜一憂できることはすばらしい。</p> <p>○介護計画は計画の終了時期だけでなく、最低月1回全職員で見直しを行っている。</p>	

	特記事項(※優先順位の高い要改善点について)
I 運営理念	○特になし
II 生活空間づくり	○特になし

分野	特記事項(※優先順位の高い要改善点について)
III ケアサービス	○緊急時の手当て 職員は緊急時対応の研修は受けているものの、まだ実際に対応した経験が無いこともあるが、現実の問題としての意識がまだまだ薄いと思う。研修会の参加も良いが、緊急時に適切に対応できるよう、職員間で日常的に繰り返し勉強してもらうことが大切。
IV 運営体制	○継続的な研修の受講 研修には可能な限り参加しているが、職員体制上非常に厳しい状況である。職員体制の見直しを含め、職員の研修の重要性をより認識した上で、外部研修参加を促進してもらいたい。

分野・領域	項目数	「できている」項目数	分野・領域	項目数	「できている」項目数
I 運営理念			⑦ 生活支援	2項目	2
① 運営理念	4項目	4	⑧ 医療・健康支援	9項目	8
II 生活空間づくり			⑨ 地域生活	1項目	1
② 家庭的な生活環境	4項目	4	⑩ 家族との交流支援	1項目	1
③ 心身の状態に合わせた生活空間	6項目	6	IV 運営体制		
III ケアサービス			⑪ 内部の運営体制	10項目	9
④ ケアマネジメント	8項目	8	⑫ 情報・相談・苦情	3項目	3
⑤ 介護の基本の実行	8項目	8	⑬ ホームと家族との交流	3項目	3
⑥ 日常生活行為の支援	11項目	11	⑭ ホームと地域との交流	4項目	4

2. 評価報告書

項目番号 外部 自己	項目	できて いる	要 改善	評価 困難	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
	I 運営理念 1. 運営理念の明確化・啓発					
1	1 ○理念の具体化及び運営理念の共有 管理者は、痴呆性高齢者グループホーム(以下「グループホーム」という。)に関わる法令の意義を理解しており、これを自らが所属するグループホーム(以下「ホーム」という。)の運営上の方針や目標等に具体化し、介護従業者に日常的に話している。	○			ミーティング時等、折を見て方針の確認を行っており、全職員が理解してケアに当たっている。	
2	3 ○運営理念の明示 ホームの運営理念を利用案内時の説明文書及びホームの見やすいところに明示し、かつ、入居者及びその家族等に分かりやすく説明している。	○			玄関入ってすぐ、目につく場所にはっきりと明示されており、質問に対しては親切丁寧に説明している。	
3	4 ○権利・義務の明示 利用者の権利・義務を利用案内時の説明文書及び契約書に分かりやすく示し、かつ、入居者及びその家族等に説明し同意を得ている。	○			契約書並びに重要事項説明書にしっかりと記載されており、入居の契約の際にも確実に説明している。	
	2. 運営理念の啓発					
4	5 ○運営理念の啓発 ホームの運営理念や役割が地域に理解されるよう、地域に対する運営理念の啓発・広報に取り組んでいる。(ホームの説明会、ホーム便り等)	○			広報紙を地域に配ったり、行事に地域の方を招いたりして理解されるよう努めている。	
	運営理念 4項目中 計	4	0	0		
	II 生活空間づくり 1. 家庭的な生活空間づくり					
5	6 ○気軽に入れる玄関まわり等の配慮 違和感や威圧感を感じさせず、入居者や家族が入りやすく、近隣の住民も訪ねやすいよう、玄関まわりや建物の周囲に、家庭的な雰囲気づくりの配慮をしている。(玄関まわりに草花を植える、親しみやすい衣札をかける等)	○			一般家庭と変らぬ玄関であり、温かく来訪者を迎えてくれる雰囲気である。	
6	7 ○家庭的な共用空間づくり 共用の生活空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、いずれも家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的である。	○			ホーム全体に一般家庭と変わらない家具や設備を使用しており、家庭と変らない雰囲気づくりがなされている。また、暖簾やマットレスは入居者の手作り作品を使用して、より温かみのある雰囲気になっている。	

項目番号	項目	できている	要改善	評価困難	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
7	8	○			ホーム内のいたるところに簡易なリビングセットが配置しており、居場所づくりされている。	
8	9	○			なじみの生活用品を各自持ち込まれており、ほとんどの部屋が個人の好みに合わせた雰囲気になっている。	
家庭的な生活環境づくり 4項目中 計		4	0	0		
2. 心身の状態にあわせた生活空間づくり						
9	11	○			廊下・浴室・トイレなど各所に滑り止めなどの配慮・工夫がなされている。	
10	13	○			文字のよる表示はなるべく避け、入居者の方が理解しやすい物(のれん等)でさりげなく明示してある。	
11	14	○			職員ひとりひとりがしっかりと配慮しており、[生活]を一緒にしている…という感覚になることができる。	
12	15	○			入居者と相談しながら何事も調整したり、決めたりしている。	
13	17	○			見やすいカレンダー・時計を見やすい位置に設置してある。	
14	18	○			個人所有の剣山・花器が用意されていたり、畑仕事がいつでもしやすいように麦藁帽子がいつでも手が届く位置においてある。	
心身の状態にあわせた生活空間づくり 6項目中 計		6	0	0		

項目番号	項目	できている	要改善	評価 点数	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
	Ⅲ ケアサービス 1. ケアマネジメント					
15	20 ○個別具体的な介護計画 アセスメントに基づいて、入居者主体の目標を立て、入居者一人ひとりの特徴を踏まえた具体的な介護計画を作成している。	○			本人・家族の希望を一番に優先し、画一的にならないように工夫しながら介護計画を策定している。	
16	21 ○介護計画の職員間での共有 介護計画を、すべての職員の気づきや意見を採り入れて作り作り、すべての職員が計画の内容を知ることができる仕組みを作っている。	○			職員がいつでも見れる場所に保管されており、毎日のカンファレンス時などで意見交換をしている。	
17	22 ○介護計画への入居者・家族の意見の反映 介護計画を、入居者や家族とも相談しながら作成している。	○			本人・家族の希望を一番に優先し、画一的にならないように工夫しながらケア介護計画を策定している(2項目上と同じ)。常の会話の中でさりげなく希望を聞いている。	
18	23 ○介護計画の見直し 介護計画に実施期間を明示して、その期間が終了する際に見直しを行うことはもとより、状態変化に応じた随時見直しを行っている。	○			介護計画の終了時に見直しを行うのはもとより、1回/月のモニタリングをおこなっている。	
19	24 ○個別の記録 日々の介護や介護計画に反映させるため、入居者一人ひとりの特徴や変化を具体的に記録している。	○			昼夜問わず確実に細かく記録されてある。	
20	25 ○確実な申し送り・情報伝達 職員の申し送りや情報伝達を確実にし、重要な点はすべての職員に伝わる仕組みを作っている。	○			朝夕に申し送り・また記録連絡ノートを用いて全職員に周知を図っている。	
21	26 ○チームケアのための会議 チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、すべての職員で、定期的に(緊急案件がある場合にはその都度)会議を開催し、活発に意見交換を行って合意を図っている。	○			1回/月全体会議が開催されており、また事故発生時等緊急時等も臨時で開催されている。	
21 の 2	26 の 2 ○マニュアルの作成 サービス水準確保のための各種マニュアルが整備され、職員に周知されている。また、マニュアルの見直しが適宜行われている。	○			基本的なマニュアル整備は行われている。また、そのマニュアルを必要に応じて見直しができる体制もできている。	
ケアマネジメント 8項目中 計		8	0	0		

項目番号	項目	できている	要改善	評価	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
外部	自己			阻害		
	2. 介護の基本の実行					
22	27					
	○入居者一人ひとりの尊重 職員は、常に入居者一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応を行っていない。(入居者一人ひとりの違いの尊重、さりげない介助、プライベートな場所での礼儀、本人の返答能力に応じた質問方法、本人が思っている「現実」を否定しない等)	○			すべての入居者の個性を大切に、援助に当たっている。	
23	28					
	○職員の穏やかな態度 職員の言葉かけや態度はゆったりしており、やさしい雰囲気で見守っている。	○			ホーム全体がゆったりとした雰囲気の中で時間が流れ、入居者全員穏やかに生活を送っておられる。それは職員の声かけ・態度が理由と思う。	管理者をはじめ職員ひとりひとりの態度表情に、優しさを感じられ非常に好感が持てる。
24	30					
	○入居者一人ひとりの過去の経験を活かしたケア 入居者一人ひとりの生まれてからこれまでの生活歴、本人にとって大切な経験や出来事を知り、その人らしい暮らしや尊厳を支えるためにそれを活かしている。	○			個々の生活ヒストリーを尊重して、ひとりひとりの生活場面を大切にしている。	
25	32					
	○入居者のペースの尊重 職員は、職員側の決まりや都合で業務を進めていく態度ではなく、入居者が自由に自分のペースを保ちながら暮らせるように支えている。	○			食事・入浴等個々のペースに合わせたケアの提供に努めている。	
26	33					
	○入居者の自己決定や希望の表出への支援 職員は、入居者一人ひとりが自分で決めたり希望を表したりすることを大切にし、それらを促す取組を日常的に行っている。(選んでもらう場面を作る、選ぶのを待つ等)	○			生活全般にわたり個人個人の意思を大切にしている(食事はバイキング形式にする機会を作るなどしている)。	
27	35					
	○一人でできることへの配慮 自立支援を図るために、入居者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○			清掃用具をさりげなく目に付く場所に置いたりするなど、場面作りに努めている。	
28	37					
	○身体拘束のないケアの実践 身体拘束は行わないということをすべての職員が正しく認識しており、身体拘束のないケアを実践している。	○			全職員身体拘束のないケアについて理解しており、また実践している。	
29	38					
	○鍵をかけない工夫 入居者の自由な暮らしを支え、入居者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむような配慮をしている。やむを得ず鍵をかける場合は、その根拠が明白で、その理由を家族に説明している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○			日中は鍵をかけることはしていない。	いろいろな場面を通じ地域住民の理解をもらっており、ひとりで散歩に出かけられた方を保護していただき、さりげなくホームにお連れしていただいたこともあった。
介護の基本の実行 8項目中		計	8	0	0	

項目番号	項目	できている	要改善	評価困難	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
	3. 日常生活行為の支援 (1) 食事					
29 の 2	40 ○献立づくりや調理等への入居者の参画 献立づくりや食材選びを、入居者と共に行っており、可能な限り買い物や調理も一緒に行っている。意思の確認が困難な場合には、好みを把握して献立や調理に活かしている。	○			5回/週買い物も一緒に行き食材を選んでいる。また、献立はあらかじめ決めているが、その日その時で食べたいものがあれば変更して対応している。	
30	43 ○馴染みの食器の使用 家庭的な食器を使っており、茶碗や湯呑み、箸等は、入居者一人ひとりが使い慣れたものになっている。	○			茶碗・箸等は使い慣れたものを持参してもらっているし、他の食器も暖かみのあるものを使用している。	
31	44 ○入居者一人ひとりにあわせた調理方法・盛り付けの工夫 入居者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。	○			量・大きさ・硬さ・・・など個人個人にあった調理方法を行っている。	
32	45 ○個別の栄養摂取状況の把握 入居者一人ひとりの摂取カロリーや水分摂取量、栄養バランスを、一日全体を通じておおよそ把握している。	○			併設特別養護老人ホームの栄養士より、基本になる献立を立ててもらっている。またその時の要望等により献立を変更した場合も栄養士から確認してもらっている。	
33	47 ○食事を楽しむことのできる支援 職員も入居者と同じ食事を一緒に楽しんで食べながら、食べ方の混乱や食べこぼし等に対するサポートをさりげなく行っている。	○			職員も一緒に食し、楽しい会話の中で食事ができるよう雰囲気を作り出しており、またサポートもさりげなく行っている。	
	(2) 排泄					
34	48 ○排泄パターンに応じた個別の排泄支援 おむつをできる限り使用しないで済むように、入居者一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている。	○			個人個人の状態に合わせた声かけ・誘導を行い、排泄自立に向けた支援を行っている。	
35	50 ○排泄時の不安や羞恥心等への配慮 排泄の誘導・介助や確認、失禁の対応は、不安や羞恥心、プライバシーに配慮して行っている。	○			排泄の誘導・介助等はほかの入居者が気がつかないくらいさりげなくされており、プライバシーには充分配慮して対応している。	
	(3) 入浴					
36	53 ○入居者一人ひとりの希望にあわせた入浴支援 入居者一人ひとりの希望にあわせ、くつろいだ入浴ができるように支援している。(時間帯、長さ、回数等)	○			個人個人希望を聞き、入浴提供を行っている。また原則プライバシーの問題もあり、おひとりおひとりの入浴となるが、「一緒に入りたい。」との希望のある場合は、希望を取り入れている。	

項目番号	項目	できて いる	要 改善	評価 困難	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
	(4) 整容					
37	56 ○理美容院の利用支援 入居者一人ひとりの希望にあわせて、理美容院の利用を支援している。(カット、パーマ、染め、セット等)	○			行きつけの美容室での整容のための送り迎えなど援助している。また各美容室もホームを理解している。	
38	57 ○プライドを大切にした整容の支援 整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりげなくカバーしている。(髷、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○			さりげなくフォロー・カバーしている。	
	(5) 睡眠・休息					
39	60 ○安眠の支援 入居者一人ひとりの睡眠のパターンを把握し、夜眠れない入居者には、1日の生活リズムづくりを通じた安眠策を取っている。	○			個人個人の生活リズムづくりを援助しており、また夜眠れない方には個々に応じた安眠策を講じている。	
日常生活行為の支援 11項目中 計		11	0	0		
	4. 生活支援					
40	64 ○金銭管理の支援 入居者が自分でお金を持つことの大切さを職員が分かっており、日常の金銭管理を本人が行えるよう、入居者一人ひとりの希望や力量に応じて支援している。	○			個人個人に合わせた金銭管理の支援を行っている。日常使うお金については原則自己管理(個々の力量に合わせて)とし、買い物をする、という行為・気持ちを大切にしている。	
41	68 ○ホーム内の役割・楽しみごとの支援 ホーム内で入居者一人ひとりが楽しみごとや出番を見い出せるよう、場面づくり等の支援を行っている。(テレビ番組、週刊誌、園芸、食器洗い、掃除、洗濯物たたみ、小動物の世話、新聞取り等)	○			生活のひとつひとつに役割を持ってもらい、生きること…に対し支援を行っている。	
生活支援 2項目中 計		2	0	0		
	5. 健康等の支援 (1)医療機関の受診等の支援					
42	68 ○医療関係者への相談 心身の変化や異常発生時に、気軽に相談できる医療関係者を確保している。(医師、歯科医師、保健婦、看護婦等)	○			基本的にはかかりつけ医であるが、嘱託医として契約している個人医があり、非常に協力的である。	左記のとおり非常に協力的な嘱託医が存在し、将来的にターミナルケアへの取り組みも可能となると考える。
43	73 ○早期退院に向けた医療機関との連携 入院した場合、早期退院のための話しあいや協力を医療機関と行っている。	○			現在入院したケースはないが、法人としての協力病院との関係は良好であり、今後特に問題なく連携できると思い、[できている]と判断した。	
44	74 ○定期健康診断の支援 年に最低1回は、健康診断や医師の指導を受けられるように支援している。開設間もないホームは、健康診断を受けられる準備や体制を整えている。	○			高齢者無料検診をこの6月に受けている。今後も同制度を利用しながら最低年1回の定期健診は確保できる。	

項目番号	項目	できて いる	要 改善	評価 困難	改善すべき点等の特記事項
	(2)心身の機能回復に向けた支援				
45 76	○身体機能の維持 痴呆の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下、平衡感覚の悪化、嚥下機能の低下等)を理解し、買い物や散歩、調理、楽しみごと等の日常生活の中で自然に維持・向上するように取り組んでいる。	○			個々の状態に応じた外出・調理など、生活を楽しみながら機能維持に取り組んでいる。
	(3)入居者同士の交流支援				
46 78	○トラブルへの対応 職員は、入居者同士のけんかやトラブルの原因を把握し、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の入居者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○			トラブルについてはお互いでしっかりと話し合える環境をつくっている。またその後の生活にも影響の出ないように、援助している。
	(4)健康管理				
47 80	○口腔内の清潔保持 入居者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○			食後・就寝時など声かけを行ない歯磨きを行ってもらっている。また口腔内に異常がある場合、口腔ケアの重要性について家族に理解得た中で受診支援を行っている。
48 83	○服薬の支援 職員は、入居者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量を承知しており、入居者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、症状の変化を確認している。	○			薬内容表に基づき、服薬支援を実施している。
49 85	○緊急時の手当 入居者のけが等の緊急時に、職員は応急手当を行うことができる。(けが、骨折、発作、のど詰まり等)		○		職員は全員ヘルパー2級以上の資格を有しており、また緊急時の講習会にも参加して知識は得ている。しかし、講習会を受けただけに留まっており、現実の問題としてまだまだ意識が薄いと感じる。
50 86	○感染症対策 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している。(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA等)	○			基本的なマニュアルがあり、全員それを実行している。またインフルエンザの予防接種は職員はもちろん、入居者にも、本人と家族に了解をもらった上で実施している。
医療・健康支援 9項目中 計		8	1	0	

項目番号	項目	できて いる	要 改善	評価 困難	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
	6. 地域での生活の支援					
51	90 ○ホームに閉じこもらない生活の支援 入居者が、ホームの中だけで過ごさずに、積極的に近所に出かけて楽しめるような雰囲気を作っている。(買い物、散歩、近隣訪問、集会参加等)	○			買い物や散歩など折を見つけて外出している。また年に何回かは地域のまつりなどの行事にも参加しており、地域の中に受け入れられている。	
	地域生活 1項目中 計	1	0	0		
	7. 入居者と家族との交流支援					
52	94 ○家族の訪問支援 家族が気軽に訪問でき、訪問時は居心地よく過ごせるような雰囲気を作っている。(来やすい雰囲気、歓迎、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○			家族も含め来訪者には職員は必ず心からの笑顔対応を心がけている。また来訪時、希望あれば入居者と食事が取れるよう食事の提供も行っている。	
	家族との交流支援 1項目中 計	1	0	0		
	IV 運営体制 1. 内部の運営体制 (1)事業の統合性					
53	98 ○責任者の協働 法人代表者及び管理者は、ケアサービスの質の向上に熱意を持ち、それぞれの権限や責任をふまえて、共に取り組んでいる。	○			連携・報告・相談体制はしっかりと取れている。	左記のとおりであるが、特に管理者の熱意が強く感じられた。
54	97 ○職員の意見の反映 運営方法、入居者の受入れや入居継続の可否については、職員の意見を聞いている。	○			定期的な会議には必ず意見交換している。	
	(2)職員の確保・育成					
55	101 ○入居者の状態に応じた職員の確保 入居者の状態や生活の流れを支援するために、これに即した職員の勤務ローテーションを組んでいる。	○			入居者の生活リズム・流れに基づいた勤務体制を組んでいる。	
56	103 ○継続的な研修の受講 職員が、採用時、フォローアップ等それぞれの段階に応じた研修を受講し、その内容をすべての職員に周知している。	○			可能な研修には参加するという方針であるが、職員体制上非常に難しい状況である。今後職員体制の見直しを含め研修のあり方を再検討してもらいたい。	現状ではなかなか難しい問題であるが、職員の研修の重要性をより認識した中で、外部研修への参加を促進してもらいたい。
57	105 ○ストレスの解消策の実施 職員の業務上の悩みやストレスを解消する方策を採り入れている。(外部者と接する機会、職員相互の親睦、悩みの聴取、スーパーバイザーの導入等)	○			スーパーバイザー的な立場の人は導入していないが、なんでも職員同士話せる雰囲気である。また何でも話し合っている。	

項目番号	項目	できている	要改善	評価困難	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
	(3)入居時及び退居時の対応方針					
58	107 ○入居者の決定のための検討 グループホームに適した入居対象者であるか、十分に検討している。(介護保険被保険者証、診断書、入居申請に至る経路、生活や対人関係、入居者・家族の希望等)	○			職員全員で十分に検討して総合的な判断を全員で行っている。	
59	109 ○退居の支援 退居は、契約に基づくとともにその決定過程が明確である。また、入居者や家族に十分な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○			退去につながる場合は、家族とよく相談し(どの生活が本人にとって一番良い環境なのか)判断しているが、退去となった場合には次の行き先との連携を確実にし、必要な事務的協力もしている。	
	(4)衛生・安全管理					
60	112 ○ホーム内の衛生管理 ホーム内の清潔や衛生を保持している。(食品、布巾、包丁、まな板、冷蔵庫、洗濯機等)	○			清掃・除菌を毎日行うなど、衛生管理は徹底されている。	
61	114 ○注意の必要な物品の保管・管理 薬や洗剤、刃物等の注意の必要な物品については、保管場所、管理方法等を明確に取り決め、かつ、そのとおりに実行している。	○			薬剤は絶対に入居者が手が届かないところに保管されており(施錠有)、刃物等についてもしっかりと保管されている(あまり神経質になると生活感が無いので今の保管法で問題無しと判断)。	
62	116 ○事故の報告書と活用 けが、転倒、窒息、意識不明、行方不明等の緊急事態が発生した場合、事故報告をまとめており、サービスの改善につなげている。(再発防止の話あい、今後に活かす意識づけ等)	○			事故報告書の様式があり、事故の発生時には必ずミーティングもおこなっている。また、他部署の事故報告も共有できるよう必ず回覧されている。	
内部の運営体制 10項目中 計		9	1	0		
2. 情報開示、相談・苦情への対応						
63	118 ○調査等の訪問に対する対応 介護相談員や評価調査員等の訪問時には、情報を積極的に提供している。	○			法人として介護相談員も積極的に受け入れており、またその際には情報提供を進んで提供している。	
64	119 ○相談・苦情受付の明示 相談や苦情を受け入れるホーム側の窓口及び職員が明確であり、入居者及び家族にその利用の仕方を文書と口頭で繰り返し伝えている。	○			担当窓口・職員が明確にされており、また文書にて確実に明示されている。	
64 の 2	121 ○苦情への迅速な対応 入居者や家族から苦情が寄せられた場合には、職員で速やかに対策案を検討して回答するとともに、サービス改善につなげている。	○			迅速に職員会議を開き対応を協議し、その周知徹底及び回答を行っている。	
情報・相談・苦情 3項目中 計		3	0	0		

項目番号	項目	できている	要改善	評価 点数	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
	7. ホームと家族との交流					
65	122 ○家族の意見や要望を引き出す働きかけ 家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、面会時の声かけ、定期的連絡等を積極的に行っている。	○			面会時には時間が許す限り、職員と家族の時間も取る様にされている。	
66	123 ○家族への日常の様子に関する情報提供 家族に、入居者の暮らしぶりや日常の様子を定期的、具体的に伝えている。(「たより」の発行や行事ビデオの上映、写真の送付等)	○			毎月の様子を家庭通信にて詳細に報告しており、それについては家族からも評価されている。「うちのばあちゃん、こんなにちゃんと見てもらっているんですね・・・」	
67	126 ○入居者の金銭管理 入居者が金銭の管理ができない場合には、その代替方法を家族と相談の上定めており、家族に定期的にその出納を明らかにしている。	○			金銭管理規程があり、使用した金額用途については領収書・出納帳のコピーを渡し、出納を明確にしている。	
ホームと家族との交流 3項目中 計		3	0	0		
	8. ホームと地域との交流					
68	127 ○市町村との関わり 市町村との連絡を密にとっている。(家族介護教室等の市町村事業を積極的に受託している等)	○			長岡市との連携はうまく取れており、また長岡市・在宅介護支援センター主催の介護者教室などには、講師として積極的に職員を派遣している。	
69	130 ○地域の人達との交流の促進 地域の人達が、遊びに来たり立ち寄ってくれたりするように取り組んでいる。	○			地域行事への誘い、施設行事への招待など交流は盛んである。	地域住民との連携は深く、また住民も非常に協力的である。
70	132 ○周辺施設等の理解・協力への働きかけ 入居者の生活の安定や拡がりのために、周辺地域の諸施設から協力を得ることができるよう、理解を拡げる働きかけを行っている。(商店、福祉施設、警察、消防、文化教育施設等)	○			外出先への協力依頼を頻繁に行っており、また理解もされている。	
71	133 ○ホーム機能の地域への還元 ホームの機能を、入居者のケアに配慮しつつ地域に還元している。(痴呆の理解や関わり方についての相談対応・教室の開催、家族・ボランティア等の見学・研修の受入れ等)	○			ボランティア・研修生の受け入れは積極的に行っている(グループホームの性格上、人数制限はしている)。	
ホームと地域との交流 4項目中 計		4	0	0		

※ (1)「管理者」には、管理者不在の場合にこれを補佐する者を含む。
(2)「職員」には、管理者及び非常職員を含む。